

Conditions générales d'abonnement Découverte

Les stipulations des présentes Conditions Générales d'Abonnement s'appliquent à la gamme « Découverte », comprenant un forfait Internet Haut Débit décrit plus précisément ci-après.

Pour bénéficier de ce service, objet des présentes, le client doit se situer sur une zone géographique dans laquelle le service est disponible. Ces zones évoluent au fur et à mesure du temps et donc ne peuvent être retranscrites au présent contrat.

Préalablement à la souscription, le Client peut se renseigner sur l'éligibilité de sa ligne auprès d'Orange notamment en se connectant sur le site **www.orange.fr** rubrique Internet ou en points de vente.

Les Formulaires d'abonnement/Conditions particulières, la Netiquette, les Conditions Générales d'Utilisation de la Messagerie Internet Orange et les Fiches tarifaires remises au Client et relatant les tarifs de l'offre souscrite par le Client font partie intégrante des présentes conditions.

Le Client atteste du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Dans les présentes Conditions Générales d'Abonnement, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article.

- *ADSL* : Asymetric Digital Subscriber Line (ligne d'abonné numérique asymétrique) technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant. Elle permet d'avoir un haut débit en direction de l'abonné et une voie de retour de plus faible débit vers le réseau.
- *Re-ADSL (dite 512k étendu)* : réseau étendu-Asymetric Digital Subscriber Line (ligne d'abonné numérique asymétrique). Technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant. Elle permet d'avoir un haut débit en direction de l'abonné et une voie de retour de plus faible débit vers le réseau.
- *Avantage - 26 ans* : réduction de 10 % sur l'abonnement haut débit, accordé pour une durée de douze (12) mois et renouvelable sur demande, jusqu'aux 25 ans révolus du Client.
- *Client* : personne physique, domiciliée en France métropolitaine dans les Zones de couverture, s'étant identifiée et inscrite, pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé à un forfait de la gamme « Découverte Internet » proposé par Orange. L'inscription se fait par un enregistrement en ligne ou par la signature des Conditions particulières/ Formulaire d'abonnement par le Client.
- *Contrat* : désigne les présentes Conditions Générales d'Abonnement, les Conditions Spécifiques propres au Service, et le formulaire de souscription du Service, ainsi que tout document commercial auquel il sera donné valeur contractuelle. Le Client reconnaît avoir reçu ces documents lors de sa souscription.
- *Équipement* : matériel spécifique et compatible avec le réseau et le service Orange, indispensable à l'utilisation de tout ou partie du service tel que la Livebox ou différents modems.
- *Orange* : société qui fournit le Service.
- *Identifiant* : terme qui désigne d'une manière générale tout code personnel et confidentiel ou mot de passe, permettant au Client de s'identifier et de se connecter au Service. Les Identifiants comprennent notamment l'identifiant de connexion, le mot de passe de connexion, l'adresse de messagerie, le mot de passe de messagerie ainsi que le numéro d'utilisateur.
- *Internet* : réseau de plusieurs serveurs reliés entre eux et dont la localisation se situe en divers lieux géographiques à travers le monde.
- *IP* : (Internet Protocol) Protocole Internet permettant la communication dans un environnement hétérogène.
- *Formulaire d'abonnement/Conditions particulières* : document papier ou électronique remis au Client lors de son adhésion par une autre méthode que l'enregistrement en ligne à une offre de la gamme « Découverte » proposée par Orange.
- *Livebox* : passerelle multiservices permettant d'accéder au Service Orange.
- *Paiement à l'acte Internet Orange* : nom du service mis à disposition par Orange au Client permettant de payer au coup par coup des produits et/ou services Internet Orange, facturés sur la facture Internet Orange en dehors du forfait d'abonnement mensuel.
- *Service* : correspond au Service d'accès à Internet.

- *Service d'accès à Internet* : service basé sur les technologies ADSL et VDSL2, fourni par Orange et permettant au Client via l'établissement de la connexion et l'attribution d'une adresse IP et d'adresses de DNS (Domain Naming System : système de nom de domaine), de se connecter au réseau Internet à des débits IP différents en fonction du forfait choisi par le Client lors de la souscription, de communiquer par un système de messagerie électronique, de disposer d'un espace de stockage pour ses pages personnelles hébergées par Orange et de services accessoires.
- *Site Orange* : serveur Internet accueillant le Client lors de sa connexion au Service d'accès à Internet à l'adresse suivante : **www.orange.fr** (onglet Internet).
- *Vidéo à la Demande (VoD)* : mode de consommation accessible exclusivement à partir de la Web TV d'Orange, permettant sur requête individuelle, moyennant un paiement unitaire ou forfaitaire, d'avoir accès à un contenu audiovisuel au choix du Client dans un catalogue proposé par Orange, au moment souhaité par lui sur l'écran de son téléviseur pour une période déterminée et à titre non définitif.
- *Zones de couverture* : zones géographiques au sein desquelles les services, objets des présentes sont disponibles.

ARTICLE 2. OBJET

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement ont pour objet de définir les modalités dans lesquelles Orange met à la disposition du Client, domicilié en France métropolitaine dans les Zones de couverture, pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé, le Service, à l'adresse d'installation indiquée lors de la souscription.

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement ont également pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Client accède et utilise le Service.

ARTICLE 3. SOUSCRIPTION AU SERVICE

3.1 La souscription au Service s'effectue en remplissant et en remettant à Orange l'ensemble des documents précisés dans les présentes Conditions Générales d'Abonnement, dans le délai précisé dans ces mêmes Conditions.

3.2 S'il apparaît que le Client est débiteur d'Orange au titre d'autres contrats d'abonnement Internet, et en l'absence de contestation sérieuse de la créance, Orange se réserve la possibilité de suspendre le présent contrat dès la découverte de cette dette. Si le non-paiement persiste, le Contrat sera résilié après mise en demeure n'ayant pas eu de suite à l'issue d'un délai de huit (8) jours.

3.3 Le Client est invité à conserver un exemplaire de l'ensemble des documents qui constituent le Contrat.

3.4 Conformément aux dispositions en vigueur du Code de la consommation, le Client, ayant souscrit à distance, a la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant le Service Clients Orange, dans un délai de vingt-et-un (21) jours calendaires à compter de la date de la commande. Les éventuels Équipements doivent être retournés dans les quatorze jours suivant la rétractation, à l'adresse suivante :

KUEHNE + NAGEL Logistics/FTT
Service retour - Distripôle zone d'activité Paris Sud
Secteur 3 Bât A
77127 LIEUSAINT

Les frais de retour des éventuels équipements sont à la charge du Client. Orange pourra facturer au Client les éventuels usages effectués pendant le délai de rétractation.

ARTICLE 4. ACCÈS AU SERVICE

4.1 Le Service est accessible à partir d'une ligne téléphonique utilisant les technologies ADSL/VDSL2 et nécessite un Équipement spécifique.

Pour pouvoir bénéficier du Service, le Client doit :
- être titulaire d'un abonnement au service téléphonique non suspendu n'utilisant que les fréquences basses de la ligne (ou « Bas Débit ») ;
- disposer d'une ligne téléphonique non dégroupée totalement, isolée, analogique, en service et répondant aux caractéristiques de la technologie utilisée par Orange pour la fourniture du Service ;
- disposer du libre usage d'un micro-ordinateur configuré et paramétré pour pouvoir accéder au Service, selon les spécifications détaillées à l'adresse suivante disponibles à tout moment : **http://assistance.orange.fr/1286.php** ou fournies en points de vente ;
- disposer des Équipements nécessaires pour la fourniture du Service.

Il est précisé que le titulaire de l'abonnement téléphonique Fixe Orange est aussi le titulaire de l'abonnement à l'offre souscrite.

Le Service comprend à minima le Service d'accès à Internet jusqu'à 15 Mb/s (Accès à internet ADSL avec un débit descendant atteignable en général de 1 à 15 Mb/s et un débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mbit/s avec modem compatible et avec un débit descendant minimum garanti de 512 kb/s. Débit variable en fonction de la longueur de la ligne) et jusqu'à 50 Mb/s en VDSL2 (Accès à internet VDSL2 avec un débit descendant atteignable en général de 1 à 15 Mb/s, pouvant atteindre jusque 50Mb/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1km) et un débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mbit/s avec modem compatible et avec un débit descendant minimum garanti de 512kb/s. Débit variable en fonction de la longueur de la ligne).

Orange fournit au Client des éléments personnels d'identification, lui permettant d'accéder au Service (Identifiant) à savoir notamment identifiant de connexion, mot de passe de connexion, identifiant de messagerie, adresse de messagerie, mot de passe de messagerie, numéro d'utilisateur.

Orange s'engage à mettre à disposition le Service d'Accès à Internet dans un délai maximum de quinze (15) jours calendaires à compter du jour de l'enregistrement de la souscription du Client.

Le dépassement du délai mentionné ci-dessus ouvre droit au Client à une indemnité forfaitaire d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le Service entre la date de mise en service maximale et la date de mise en service effective. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas imputable à Orange en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du client.

Pour la souscription à distance de service, en cas de dépassement de la date limite de mise en service de l'accès au réseau excédant sept (7) jours et non dû à un cas de force majeure, le Client peut dénoncer de plein droit le contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Ce contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par Orange, de la lettre par laquelle le Client l'informe de sa décision, si la mise en service de l'accès au réseau n'a pas été exécutée entre l'envoi et la réception de cette lettre.

Lorsque ce droit de dénonciation du contrat est exercé, Orange rembourse le Client de la totalité des sommes versées au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé. Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur.

Orange effectue ce remboursement par virement ou à défaut par chèque si Orange ne possède pas les coordonnées bancaires du Client.

La mise en service consiste en :

- la vérification préalable de l'éligibilité théorique de la ligne du Client au forfait souscrit ;
- la vérification préalable de la compatibilité de l'Équipement du Client avec les prescriptions d'Orange ;
- la connexion effective de la ligne du Client au réseau ;
- et le cas échéant, la mise à disposition du Client du matériel nécessaire.

L'initialisation intervient à l'initiative du Client et suppose que ce dernier, dès la mise en service effective, ait procédé à l'initialisation du Service d'Accès à Internet en raccordant les Équipements en bon état de marche dont il dispose selon le processus détaillé dans les guides d'installation et d'utilisation des services correspondants. Le Client s'engage à procéder à l'initialisation du Service d'Accès à Internet dès la mise en service par Orange.

En cas d'indisponibilité du Service d'Accès à Internet, le Client devra en aviser Orange dans un délai d'une (1) semaine.

Dès lors, les deux parties s'efforceront d'identifier la cause de l'échec et de remédier à la situation ; si à l'issue d'un délai de quatre (4) semaines, le Client ne peut toujours pas accéder à Internet malgré ses diligences et celles d'Orange, il est fondé à résilier le présent contrat en contactant son Service Clients pendant les quatre (4) semaines qui suivent. Dans cette hypothèse, le Client s'engage à restituer le cas échéant les Équipements mis à disposition par Orange dans les conditions prévues à l'article 6.4.

4.2 Déménagement

Il est expressément convenu que le déménagement est entendu comme étant le changement d'un accès d'une résidence principale à une résidence principale, voire l'accès d'une résidence secondaire vers une résidence secondaire, mais en aucun cas un déménagement temporaire, d'une résidence principale vers une résidence secondaire.

En cas de déménagement, le Client a la possibilité de solliciter le transfert de son accès Internet, sous réserve de déménagement dans une zone de couverture éligible aux services détenus par le client, et de poursuite par Orange de la commercialisation des offres dont le client est titulaire à la date du déménagement. Ainsi, seules les offres encore commercialisées à la date du déménagement seront transférées à la nouvelle adresse.

Dans un tel cas, le contrat se poursuit avec la durée restante du contrat initialement souscrit.

En cas de déménagement du client dans une zone de couverture éligible aux services concernés et du constat, à la date du déménagement, de la suppression de la commercialisation des offres encore détenues par le client, lesdites offres ne pourront être transférées à la nouvelle adresse d'installation du client et le contrat initial sera résilié.

Pour bénéficier du Service à sa nouvelle adresse, le client devra alors conclure un nouveau contrat.

En cas de déménagement du client dans une zone de couverture non éligible aux services concernés, le contrat initial sera résilié et le Client pourra le cas échéant souscrire à une nouvelle offre adaptée.

ARTICLE 5. DESCRIPTION DU SERVICE

5.1 Service d'accès à Internet

Le Service d'accès à Internet comprend l'accès au réseau Internet avec un débit pouvant aller jusqu'à 15 Mb/s via la technologie ADSL et jusqu'à 50 Mb/s via la technologie VDSL2, selon les caractéristiques de la ligne fixe du client (Accès à internet ADSL avec un débit descendant atteignable en général de 1 à 15 Mb/s et un débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mbit/s avec modem compatible et avec un débit descendant minimum garanti de 512 kb/s. Accès à Internet VDSL2 avec un débit descendant en général de 1 à 15 Mb/s, pouvant être compris entre 15 et 50 Mb/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1km) et un débit montant en général inférieur à 1 Mbit/s pouvant atteindre 8 Mb/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1km) avec Livebox compatible et selon l'offre détenue avec un débit descendant minimum garanti de 512 kb/s. Débit variable en fonction de la longueur de la ligne), un service de « Courrier électronique », un service « Pages Personnelles » ainsi que l'accès à des « Services Divers ».

Le Client prend note que l'objet des présentes est de mettre à disposition du Client un accès au réseau Internet.

Le réseau Internet consiste en un réseau de serveurs hétérogènes gérés par différents acteurs tiers, ainsi il est impossible pour Orange qui n'agit que comme un intermédiaire technique parmi d'autres d'en avoir la maîtrise.

Ainsi, Orange attire l'attention du Client sur les points suivants :

- Orange ne peut exercer de contrôle sur les données qui pourraient transiter par son centre serveur et sur le contenu qu'elle héberge à la demande du Client. Orange, en tant qu'hébergeur, pourra être amenée à suspendre et, le cas échéant, à supprimer la mise en ligne d'un contenu manifestement illicite ;
- le temps de réponse et les performances techniques pour consulter, interroger ou transférer des informations dépendent des différents serveurs composant le réseau qui ne relèvent pas de la responsabilité d'Orange ;

- le partage de l'accès Internet, dans le cadre de la technologie Wi-Fi peut générer d'éventuels désagréments comme une baisse de débit.

Par ailleurs, Orange alerte le Client sur les précautions à prendre en tant qu'utilisateur :

- les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété et ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels. Ainsi, le Client doit prendre toute précaution pour d'une part protéger ses droits le cas échéant et d'autre part ne pas contrevenir aux droits de tiers ou à la loi puisque dans l'hypothèse contraire, le Client verrait sa responsabilité engagée ;
- Orange invite fortement le Client à prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau Internet et/ou d'éventuelles intrusions ;
- Orange met en garde les personnes titulaires de l'autorité parentale sur la diversité et la nature des contenus disponibles sur le réseau Internet, lesquelles peuvent être susceptibles de porter préjudice aux mineurs. Des outils sont mis à disposition des Clients par Orange afin de restreindre l'accès à certains services et contenus ou de les sélectionner selon des conditions d'utilisation disponibles à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/755.php**.

Par ailleurs, Orange recommande au Client l'installation de logiciels permettant de lutter au mieux contre d'éventuels piratages de ses Équipements. Enfin, Orange met à disposition du Client des informations aidant ce dernier à prendre d'autres mesures afin de se protéger à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/home_securite.php**.

La communauté des utilisateurs d'Internet a développé un code de conduite appelé Netiquette et consultable sur **http://www.afa-france.com/netiquette.html**. La violation de ces extraits peut avoir pour effet d'exclure le contrevenant de l'accès au Service.

5.1.1 Courrier électronique

Orange s'engage à mettre à disposition du Client :

- une infrastructure de messagerie électronique ;
- un service d'authentification permettant l'accès à la ou les boîtes aux lettres du Client.

Orange attribue à chaque Client la possibilité de pouvoir disposer de plusieurs boîtes aux lettres, selon l'offre commerciale en vigueur.

Les boîtes aux lettres attribuées sont à usage exclusif du Client dans un cadre familial à des fins personnelles.

Le Client reste en tout état de cause seul responsable à l'égard d'Orange de ses propres boîtes aux lettres. Elles ne peuvent en aucun cas être louées ou cédées à titre gratuit ou payant.

La boîte aux lettres électronique créée lors de la souscription de l'abonnement au Service constitue l'adresse de messagerie électronique principale du Client.

Les parties conviennent qu'Orange envoie sur cette adresse électronique principale toutes les informations relatives à l'utilisation de son Service (exemples : informations relatives à la propagation d'un nouveau virus sur le réseau Internet, délivrance de la facture au format électronique…). Par conséquent, le Client s'engage à consulter régulièrement cette boîte aux lettres afin de prendre connaissance des messages adressés par Orange.

Le détail de l'ensemble des fonctionnalités liées aux boîtes aux lettres électroniques est disponible à tout moment sur **http://assistance.orange.fr/28.php** ou fourni en points de vente.

L'accès au service des boîtes aux lettres électroniques est soumis à des Conditions Générales d'Utilisation de la Messagerie Internet Orange disponibles en ligne à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/75.php** ou fournies en points de vente. La violation desdites Conditions Générales d'Utilisation peut avoir pour effet d'exclure le contrevenant de l'accès au Service.

L'adresse de messagerie attribuée par Orange ainsi que le mot de passe associé pour chaque boîte aux lettres électronique créée (boîte aux lettres principale et boîtes aux lettres secondaires) constituent le « Compte Utilisateur» du Client.

5.1.2 Pages Personnelles

Orange s'engage à mettre en œuvre les ressources nécessaires pour fournir un accès :

- au service d'authentification qui filtre les connexions pour les seules personnes habilitées ;
- à ses Pages Personnelles en consultation et en modification.

Le Client reconnaît que l'accès à ce service est soumis à des Conditions Générales d'Utilisation disponibles en ligne sur le Site « Orange » à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/75.php** et soumises au Client à la création de ses pages personnelles. Elles sont également disponibles en points de vente.

5.1.3 Services Divers

D'autres services sont mis à disposition du Client (minitel depuis son micro-ordinateur, paiement à l'acte) soumis à des conditions notamment tarifaires particulières disponibles à tout moment précisées à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/75.php**.

5.2 La Web TV d'Orange

La Web TV d'Orange est un service de Télévision accessible, sous réserve d'éligibilité, à partir du Portail Orange.

Le Client peut consulter à tout moment le mode d'emploi et la liste des chaînes à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/2900.php**.

ARTICLE 6. ÉQUIPEMENTS

La passerelle domestique Livebox se base notamment sur des logiciels publiés sous une licence dite libre ou open source, comme par exemple le noyau Linux, Busybox ou Iptables, tous les trois publiés selon les termes de la licence GNU General Public License (GNU GPL). Le client peut consulter la liste des logiciels concernés, leur licence et télécharger leur code source complet et correspondant sur le site web **http://www.Livebox-floss.com**. Pour chaque version d'un logiciel concerné, le client pourra accéder à l'ensemble de ces informations tant que cette version sera mise à disposition via la Livebox, puis pendant trois (3) ans après la date de déploiement d'une nouvelle version du logiciel ou du terme définitif de la mise à disposition de ladite version via la Livebox. Avant d'utiliser l'un de ces logiciels disponibles sur le site web **http://www.Livebox-floss.com**, le client devra préalablement prendre connaissance de la licence associée et en accepter les termes et conditions. En outre, le client reconnaît que ces logiciels ne font pas l'objet de garantie conformément aux termes de la licence qui leur est applicable.

6.1 Description

Pour pouvoir utiliser le Service, le Client devra disposer d'Équipements spécifiques et compatibles avec son accès Internet ADSL/VDSL2.

Pour s'assurer de la compatibilité de son Équipement, le Client peut se rendre à tout moment à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1283.php**. Les caractéristiques techniques des Équipements sont décrites dans les guides d'installation et d'utilisation y afférentes.

La liste des Équipements nécessaires à l'utilisation de tout ou partie du Service est détaillée à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1283.php** ou fournie en points de vente.

Dans l'hypothèse où les Équipements sont mis à disposition du Client par Orange et livrés de ce fait par Orange, il appartient au Client de vérifier le contenu desdits Équipements au moment de la livraison et de formuler, si nécessaire, ses réserves motivées, qui devront être confirmées au transporteur, par acte extrajudiciaire (notamment par exploit d'huissier) ou par lettre recommandée avec avis de réception, dans les trois (3) jours suivant la réception des Équipements.

6.2 Mise à disposition ou location

Certains Équipements peuvent être mis à la disposition du Client ou être proposés à la location par Orange. La liste de ces Équipements est à tout moment disponible à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1283.php**. Dans ces cas, ces Équipements ne sont pas la propriété du Client mais restent la propriété d'Orange.

Ces Équipements ne peuvent donc être cédés, sous-loués, transformés, donnés en gage ou en nantissement, transférés ou prêtés sous quelque forme que ce soit par le Client à qui il est interdit de disposer des Équipements en dehors de l'utilisation des services.

En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur ces Équipements, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement Orange afin de lui permettre de sauvegarder ses droits.

Le Client s'engage à maintenir sur ces Équipements la mention de propriété d'Orange qui y est apposée.

À compter de l'entrée en possession par le Client de ces Équipements et pendant la durée des présentes, le Client est gardien de ces derniers, à charge pour lui de s'assurer pour les dommages qui leur seraient causés ou de vérifier que ses assurances couvrent bien ce type de sinistre. En cette qualité de gardien, il est et demeure responsable de tous dommages causés aux Équipements. Le Client répond du vol, de la perte ou des détériorations des Équipements.

Ainsi, le Client devra payer à Orange les sommes détaillées et disponibles à tout moment à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1283.php** ou sur simple demande auprès d'Orange, en cas de vol, perte ou détérioration subie par les Équipements.

6.3 Réparation des Équipements fournis par Orange dans le cadre des présentes

En cas de dysfonctionnement des Équipements mis à disposition par Orange dans le cadre du Service, Orange assurera l'échange standard des Équipements, sous réserve que le Client les rapporte dans le point de Service après-vente que lui indiquera son distributeur ou l'assistance technique par téléphone, et sous réserve que le Client ne soit pas à l'origine de leur dysfonctionnement.

La réparation des Équipements loués ou mis à disposition au Client par Orange dans le cadre des présentes Conditions Générales d'Abonnement (ci-après « la Réparation ») est assurée par le réseau des boutiques Orange ou tout autre moyen proposé au Client par Orange.

La Réparation est limitée au remplacement des pièces défectueuses, à l'exclusion de la réparation de tout autre préjudice. Sont exclus de la Réparation des Équipements par Orange, en particulier les éléments mobiles (cordons, fils, prises…), les accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire. Il est toutefois impératif pour l'exercice de cette Réparation que l'ensemble des éléments composant les Équipements soit retourné. Lorsque le mauvais fonctionnement est établi, Orange se réserve le choix des pièces à modifier ou à changer, des réparations à effectuer, ainsi que les moyens en main-d'œuvre nécessaires à la réparation.

Les frais de retour sont à la charge du Client.

La Réparation exclut les réparations des dommages causés par la foudre et les surtensions, ainsi que les réparations des dommages causés par un usage anormal, par une mauvaise installation ou par une réparation non autorisée par le Client, par des détériorations accidentelles ou dans tout cas de force majeure.

Orange invite le Client à installer sur la Livebox qu'il utilise un parafoudre.

Dans l'hypothèse où le Client est à l'origine du dysfonctionnement de la Livebox, Orange facturera au Client le montant des réparations dans la limite d'un montant fixe et forfaitaire tel que défini à l'adresse suivante **http://assistance.orange.fr/1283.php**.

6.4 Restitution des Équipements

En cas de résiliation de tout ou partie des présentes pour quelque cause que ce soit par l'une ou l'autre des parties, le Client restitue les Équipements liés au(x) service(s) résilié(s), mis à sa disposition ou loués, en bon état de fonctionnement et complets (y compris accessoires), soit en les envoyant par voie postale, soit en les restituant en boutique Orange.

Dans le premier cas, Orange fournira par courrier au Client un bon prépayé afin de prendre à sa charge les frais postaux occasionnés par la restitution.

Lors de la remise ou à réception des Équipements, le Client recevra un courrier de confirmation de restitution attestant de sa restitution effective, propriété d'Orange et des éventuelles réserves sur l'état de l'Équipement.

En cas de non-restitution de la Livebox par le Client, à l'issue d'un délai d'un (1) mois à compter de la résiliation pour quelque cause que ce soit par l'une ou l'autre des parties, et après l'envoi d'une mise en demeure adressée par Lettre Recommandée avec Avis de Réception, restée sans effet pendant un délai de sept (7) jours à compter de sa présentation, Orange facturera au Client une somme forfaitaire de cent (100 €) euros.

Dans le cas de la Livebox, les frais de réparation facturés le sont dans la limite du montant forfaitaire de cent euros (100 €) facturés au Client en cas de non-restitution des Équipements.

Le Client autorise Orange à utiliser ses coordonnées bancaires transmises, afin de recouvrer les sommes dues pour les cas énumérés ci-dessus.

ARTICLE 7. RÉTABLISSEMENT DU SERVICE

Orange s'engage également à rétablir le service interrompu, en cas d'interruption, dans un délai de douze (12) jours ouvrables à compter de la réception de la signalisation du Client par son Service Clients.

Le dépassement du délai de rétablissement de douze (12) jours ouvrables ouvre droit au Client à une indemnité forfaitaire d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le service interrompu entre le délai maximum de rétablissement prévu et la date de rétablissement effectif. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas imputable à Orange en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

ARTICLE 8. DURÉE

Les Conditions Générales d'Abonnement sont conclues pour une durée indéterminée.

ARTICLE 9. RÉSILIATIONS

Le Client prend acte de ce que la résiliation du Service d'accès à Internet, et ce quelle qu'en soit la cause, engendre la perte irréversible de l'intégralité des données non enregistrées. À cet égard, Orange invite le client à procéder à la sauvegarde de ses données préalablement à ladite résiliation.

9.1 Suspension à l'initiative d'Orange

Orange se réserve le droit, conformément aux stipulations figurant aux présentes, de suspendre le Service, le cas échéant sans préavis ni indemnité, compte tenu de la gravité des faits, si le Client manque à l'une de ses obligations prévues au Contrat, et notamment dans les cas où :

- un quelconque acte de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le réseau a pour cause ou origine le compte du Client ;
- un acte de piratage ou tentative de piratage des Équipements du réseau Orange nécessaires à la fourniture du Service a pour cause ou origine la connexion avec le poste du Client ;
- les utilisateurs d'Internet signalent que le Client ne respecte pas les dispositions présentes de la Nétiquette ;
- le Client fait un usage du Service d'accès à Internet de nature à porter préjudice aux tiers ; ou qui serait contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public.

Orange se réserve le droit de suspendre de plein droit le Service, après mise en demeure adressée au Client, restée sans effet pendant un délai de cinq (5) jours sans indemnité et pour les cas suivants :

- le Client ne répond pas à la demande émise par Orange de pièces justificatives nécessaires à la vérification de ses déclarations ;
- commercialisation du Service sous quelque forme que ce soit par un Client à un ou plusieurs tiers ou d'utilisation abusive du Service notamment en cas d'utilisation du Service par de multiples utilisateurs sans l'autorisation préalable d'Orange ;
- perturbation grave et/ou répétée du service téléphonique par un modem non compatible avec le réseau Orange conformément au guide d'utilisation ;
- en cas d'utilisation abusive du Service de Téléphone par Internet telle que décrite à l'article Service de Téléphone par Internet.

Orange peut, en outre, suspendre après l'envoi d'une lettre de mise en demeure restée sans effet, tout ou partie de ses prestations en cas de non-paiement d'une facture dans un délai de dix (10) jours à compter de la date limite de paiement.

Dans le cas où Orange est informée (notamment par retour de tout type de courrier, facture) que le Client n'habite pas à l'adresse qu'il a indiquée, Orange envoie au Client un courrier électronique lui demandant de mettre à jour ses coordonnées dans un délai de quarante-huit (48) heures à compter de la date d'envoi dudit courrier. À défaut, Orange se réserve le droit de résilier de plein droit le contrat après mise en demeure par courrier électronique restée infructueuse pendant un délai de cinq (5) jours et procède à la fermeture de son compte.

9.2 Résiliation à l'initiative d'Orange

Une fois le Service suspendu et après mise en demeure adressée au Client restée sans effet pendant un délai de cinq (5) jours, Orange sera en droit de résilier le Service sans indemnité sauf si la cause de la suspension a disparu pendant ce délai ou si Orange accorde un délai supplémentaire au Client pour s'acquitter de ses obligations.

Orange peut également résilier de plein droit le contrat après l'envoi d'une mise en demeure de payer en cas de non-paiement par le client dans un délai de trente (30) jours à compter de la date limite de paiement.

La résiliation, par Orange, du Service d'accès à Internet entraîne automatiquement la résiliation de l'ensemble des services souscrits par le Client.

9.3 Résiliation à l'initiative du Client

Le Client pourra obtenir toutes les informations utiles à la résiliation de son abonnement en contactant le Service Clients Orange selon les modalités décrites dans la rubrique « Assistance », disponibles en ligne à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/contact.php** ou fournies en points de vente.

Toute résiliation à l'initiative du Client pour motif légitime devra être demandée à Orange par courrier postal adressé au Service Clients. Pour tout autre motif, le client pourra résilier en contactant le Service Clients d'Orange.

La résiliation sera effective sous dix (10) jours à compter de la réception par Orange du courrier de résiliation ou de la demande effectuée auprès du Service Clients. La date de réception du courrier de résiliation est la date de première présentation à Orange dudit courrier par les services postaux.

ARTICLE 10. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Les frais du premier mois d'abonnement au Service sont calculés au prorata du nombre de jours restant à courir.

Il est précisé que les tarifs des services décrits aux présentes sont :

- les éventuels frais de mise en service pour le Service d'accès à Internet sont disponibles à l'adresse suivante: **http://assistance.orange.fr/1167.php** dus à la souscription ou en cas de déménagement du Client au sein de la Zone de couverture. Lesdits frais sont dus à terme échu ;
- les frais d'abonnement mensuels au Service. Lesdits frais sont dus terme à échoir ;
- les éventuels frais mensuels liés à la location des Équipements à Orange. Lesdits frais sont dus terme à échoir ;
- les éventuels frais liés à la consultation de services en ligne facturés par Orange, et en particulier les services Minitel et paiement à l'acte sous la rubrique « Achats service plus ». Lesdits frais sont dus à terme échu ;
- les éventuels frais liés à la consultation de films dans le cadre de la VoD à partir de la seule Web TV d'Orange.

Une avance sur consommation pourra être demandée au Client pour toute consommation en dépassement ou hors forfait, lorsqu'entre deux périodes de facturation cela atteint un montant supérieur à la moyenne des consommations en dépassement ou hors forfait effectuées sur les six (6) dernières périodes de facturation ou, si l'abonné a moins de six (6) mois d'ancienneté, lorsque le montant des consommations est en dépassement ou hors forfait et excède cent (100 €) euros TTC. Orange pourra procéder à la suspension du Service après information du Client en cas de refus ou dans l'attente du règlement de l'avance sur consommation par le Client. Cette avance sur consommation vient en déduction des sommes dues et à venir du Client.

Les modalités de règlement de cette avance sont disponibles auprès du Service Clients et à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1167.php**.

En cas de résiliation du présent contrat par le Client, sous réserve du paiement des factures restant dues, Orange remboursera les éventuelles sommes versées au titre de l'avance sur consommation ci-dessus dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement de la dernière facture.

Une majoration pour retard de paiement est appliquée aux sommes restant dues à la date limite de paiement figurant sur la facture et ce à compter de l'envoi de la première lettre de relance. Cette majoration est égale à une fois et demi (1,5) le taux de l'intérêt légal. Elle est calculée sur le montant des sommes dues toutes taxes comprises, par périodes indivisibles de quinze (15) jours à compter du premier jour de retard suivant la date limite de paiement portée sur la facture et comprend un minimum de perception dont le montant est de neuf euros et quarante-huit centimes (9,48 €) (montant non assujetti à la TVA) à titre de pénalités.

En cas de demande de délivrance de duplicata de factures par le Client, Orange facture le Client de la somme forfaitaire indiquée et disponible à tout moment sur **http://assistance.orange.fr/1167.php** ou fournie en points de vente sous la rubrique « duplicata de factures ».

Orange édite périodiquement une facture papier ou électronique indiquant les sommes à payer, la date d'échéance du paiement.

Le décompte des sommes à payer effectué par Orange fait la preuve des opérations ou achats réalisés par le Client via ce Service.

En application du code des Postes et Communications Électroniques, le délai de prescription des créances est d'un (1) an.

ARTICLE 11. UTILISATIONS DES CODES CONFIDENTIELS ET IDENTIFIANTS D'ACCÈS AU SERVICE

L'ensemble des éléments permettant au Client de s'identifier et de se connecter au Service est personnel et confidentiel.

Le Client s'engage à conserver secrets ses Identifiants et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. Il est responsable de l'usage qui est fait de ces identifiants sauf cas avéré de fraude.

En cas de perte ou de vol d'un des Identifiants par le Client, ce dernier en informera immédiatement Orange par tout moyen. Orange procédera aussitôt à leur annulation. La responsabilité du Client, quant à l'utilisation des Identifiants, sera dégagée à l'égard d'Orange dès la réception de cette information.

Les nouveaux Identifiants seront transmis au Client par téléphone puis confirmés par courrier, dès l'information faite par le Client de la perte ou du vol de ses Identifiants, et après que ce dernier ait communiqué les éléments permettant de l'identifier.

Ainsi, aucune suspension de Service ne sera subie par le Client ; la facturation ne sera, par conséquent, pas suspendue non plus.

Le Service autorise une seule connexion à la fois par Identifiant. Toute tentative de connexion simultanée avec le même Identifiant pourra faire l'objet d'une suspension, sans préavis, du Service par Orange excepté dans les cas où le Client a souscrit auprès d'Orange un service autorisant les connexions simultanées avec les mêmes Identifiants.

Le Client dispose, en fonction de son Équipement, de la faculté de partager sa connexion à partir de son Identifiant dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé et limité à l'intérieur d'un bâtiment.

Dans le cas où la personne qui paye les prestations ayant trait au Service est différente du Client, celle-ci ne dispose pas pour autant d'un droit d'accès ou d'utilisation sur le Service.

ARTICLE 12. RESPONSABILITÉS

12.1 Responsabilité d'Orange

Orange est responsable de la mise en place des moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Service jusqu'au filtre inclus. Ce filtre doit être installé au plus près du point de terminaison de la ligne téléphonique. Le bon fonctionnement du Service ne peut être assuré qu'avec les Équipements conformes aux spécificités techniques décrites dans le guide d'installation et d'utilisation.

La responsabilité d'Orange ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- en cas de contaminations par des virus et/ou des intrusions dans le système informatique des Clients effectuées par des tiers via le Service d'accès à Internet ;
- non-respect des procédures d'installation sauf dans le cas où l'installation est réalisée par Orange ou sous son contrôle ;
- agissements du Client contrevenant aux dispositions du code de la propriété intellectuelle ;
- dysfonctionnement des Équipements et/ou du réseau informatique dont l'origine relève du seul fait du Client ;
- en cas de rupture, du fait du Client, du contrat afférent à sa ligne téléphonique ;
- en cas d'utilisation du Service par le Client non conforme aux stipulations des présentes conditions ;
- en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage, constitutif d'une infraction, du Service fourni par Orange ;
- quant au contenu des services consultés, y compris ceux accessibles via les annuaires, de la nature des données interrogées, transférées ou mises en ligne par les Clients et d'une manière générale de toute information consultée par le Client ;
- en cas de fourniture par le Client de données erronées le concernant ou devenant obsolètes ;
- en cas d'interruption de fonctionnement temporaire ou définitive de tout réseau de communication électronique non exploité par Orange quelle qu'en soit la cause.

Orange n'est pas responsable, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, des services et des contenus fournis par des tiers, y compris la VoD ou les services Kiosque, ainsi que de l'usage fait par le Client de ces services et de ces contenus. En particulier, dans l'hypothèse d'une résiliation des présentes, la responsabilité d'Orange ne peut pas être engagée si le Client ne résilie pas les contrats souscrits auprès des tiers.

En tout état de cause, Orange reste étrangère à tous litiges qui peuvent opposer le Client à des tiers à l'occasion des présentes.

12.2 Responsabilité du Client

Le Client s'engage à fournir, lors de son inscription et pendant toute la durée de son abonnement, des informations d'identification exactes et à jour (notamment son nom, prénom, adresse postale).

Par conséquent, le Client est seul responsable des données qu'il communique à Orange.

Ces données sont celles qui seront utilisées dans la transmission des appels vers les services d'urgence compétents.

Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre, à l'occasion de l'utilisation du Service qui pourrait être faite par un mineur, pour accéder au contenu d'un tiers.

Le Client effectue l'installation du Service y compris des Équipements y afférents, sous sa propre responsabilité, selon le même processus que celui détaillé dans le guide d'installation et d'utilisation du Service proposé au Client.

Le Client doit respecter les modalités décrites dans le guide d'installation de la Livebox.

Afin qu'Orange soit en mesure notamment, d'assurer la transmission des appels vers les services d'urgence compétents, le Client est averti qu'une fois la Livebox installée dans les conditions susvisées, à l'adresse postale qu'il a fournie dans le cadre de son inscription, il ne devra en aucun cas la déplacer.

Le Client est seul responsable de tout préjudice causé par lui-même ou un de ses préposés à Orange ou à des tiers du fait de son utilisation du Service.

Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus, vers, circulant sur le réseau Internet ou de piratage venant de l'Internet et de procéder à des sauvegardes régulières.

Il est également précisé que seul le Client est responsable de l'usage de l'accès au Service et à tout service interconnecté.

ARTICLE 13. OBLIGATION LÉGALE DU CLIENT CONTRE LE PIRATAGE

13.1 Conformément à l'article 5 de la loi n°2009-669 du 12 juin 2009 favorisant la diffusion et la protection de la création sur Internet, le Client est informé des dispositions de l'article L. 336-3 du code de la propriété intellectuelle : « *La personne titulaire de l'accès à des services de communication au public en ligne a l'obligation de veiller à ce que cet accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres I et II lorsqu'elle est requise. Le manquement de la personne titulaire de l'accès à l'obligation définie au premier alinéa n'a pas pour effet d'engager la responsabilité pénale de l'intéressé.* »

13.2 Le client est informé de ce que sa responsabilité pourrait être engagée en cas de manquement à l'obligation définie à l'article L.336-3 du CPI.

En effet, lorsque la commission de la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet (commission HADOPI) est saisie de faits susceptibles de constituer un manquement à l'obligation ci-dessus mentionnée, elle peut rappeler au Client le contenu de l'obligation, le mettre en demeure de la respecter et lui fournir les informations utiles concernant la lutte contre le piratage.

Si les recommandations restent sans effet, la commission HADOPI peut par l'intermédiaire d'Orange suspendre l'accès à Internet du Client.

Afin de prévenir les manquements à l'obligation définie à l'article L. 336-3, des moyens de sécurisation pourront être mis à disposition du Client lui permettant de contrôler l'utilisation par des tiers de l'accès mis à disposition.

13.3 En outre, le Client est informé que la violation des droits d'auteurs et des droits voisins au sens du code de la propriété intellectuelle par le Client ou l'un des utilisateurs de l'accès Internet mis à disposition est un délit puni des peines pénales prévues aux articles L.335-2, L.335-3, L. 335-4, L.335-6 et L.335-7 du code de propriété intellectuelle. Le Client encourt aussi des sanctions civiles en réparation du préjudice subi par les ayants droit dans le cadre de ce délit.

ARTICLE 14. QUALITÉ DE SERVICE - FORMULES DE REMBOURSEMENT

Orange s'engage à assurer une disponibilité du Service supérieure ou égale à 97 %, une disponibilité de la ou les messagerie(s) électronique(s) du Client, en ce qui concerne l'envoi et la réception de messages, supérieure ou égale à 99 %, une disponibilité de l'affichage de la mise à jour des pages personnelles supérieure ou égale à 98 % et une disponibilité de l'espace utilisateur supérieure ou égale à 98 %.

Le non-respect de ces engagements au cours du mois calendaire écoulé ouvre droit au Client à une indemnité forfaitaire d'un montant égal au prorata de la mensualité due calculé sur la période pendant laquelle le taux de disponibilité n'est pas atteint.

Cette indemnité n'est pas due dans les cas où la cause n'est pas imputable à Orange en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

Il est à noter qu'une même indisponibilité ne peut donner lieu à deux compensations. Ainsi l'indisponibilité de l'accès Internet entraînant l'indisponibilité des services accessoires tels que la messagerie électronique, l'affichage des pages personnelles et de l'espace utilisateur et/ou du Service de Téléphone par Internet, le Client est fondé à réclamer une seule compensation financière pour cette même indisponibilité.

Par ailleurs, Orange s'engage à mettre à disposition du Client une capacité de débit minimum sur le mois calendaire.

Ce débit minimum dans le cadre de cette offre correspond à un forfait jusqu'à 8 mégamax soit une capacité de débit minimum descendant est de 512 Kilobits selon la norme IP équivalant à 608 Kilobits selon la norme ATM.

Le Client prend note que le débit minimum disponible sur son modem est un débit descendant dépendant de la configuration de ses propres Équipements et ne relève pas de la responsabilité d'Orange et que seule la mesure du débit indiquée sur la page information système du modem pourra être utilisée par le Client pour faire valoir le non-respect des engagements d'Orange.

Lorsque le Client constate qu'il ne bénéficie pas de la capacité de débit minimum garantie, il doit le signaler aux Services Clients Orange. Dès lors, un diagnostic technique sera établi afin de déterminer d'une part si le Client a ou non la capacité de débit minimum garantie et d'autre part si les engagements d'Orange ont été respectés.

Dans l'hypothèse où le Client ne bénéficierait pas de la capacité de débit minimum correspondante à son forfait, le diagnostic sera réalisé jusqu'à ce qu'il soit découvert la cause et/ou rétabli la capacité de débit minimum garantie et ceci dans un délai maximum de un (1) mois.

Le Client est fondé à réclamer une indemnité forfaitaire d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le Service sur la période pendant laquelle le diagnostic est réalisé. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où la cause n'est pas imputable à Orange en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

Dans l'hypothèse où, sur le mois calendaire écoulé, le Client n'a pu bénéficier de la capacité de débit minimum correspondante à son forfait, Orange s'engage à établir un diagnostic technique avec le Client. S'il s'avère que pour des raisons externes à Orange, le Client ne peut plus bénéficier pour l'avenir de la capacité de débit minimum garantie, Orange lui facturera le prix correspondant au débit de l'offre dont il pourra dès lors bénéficier et lui mettra à disposition la capacité de débit minimum correspondante.

La capacité de débit minimum et le taux de disponibilité sont mesurés et garantis sur la ligne de cuivre du client entre le modem et le 1er Équipement du réseau Orange, dénommé DSLAM.

Le Client prend note que le débit minimum disponible sur son modem est un débit descendant dépendant de la configuration de ses propres Équipements et ne relève pas de la responsabilité d'Orange et que seule la mesure du débit indiquée sur la page information système du modem pourra être utilisée par le Client pour faire valoir le non-respect des engagements d'Orange.

Le Client doit signaler au Service Clients Orange le non-respect des engagements de qualité de service énoncés dans le présent article, dans un délai de trois (3) jours ouvrables, à compter de la constatation d'un incident remettant en cause les engagements d'Orange.

Seuls les incidents signalés par le Client remettant en cause les engagements de qualité de service Orange pourront ouvrir droit à indemnisation.

ARTICLE 15. CAS DE FORCE MAJEURE

Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation des présentes qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées des présentes pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à sept (7) jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par l'une ou l'autre des parties huit (8) jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant cette décision.

ARTICLE 16. DROIT D'ACCÈS ET DROIT D'OPPOSITION AU FICHIER INFORMATISÉ

Les données à caractère personnel relatives au Client recueillies par Orange sont traitées dans le cadre de l'exécution des présentes conformément aux dispositions de la loi n° 8-17 du 6 janvier 1978 modifiée. Ainsi, tout Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement des données à caractère personnel le concernant en adressant un courrier postal à :

Orange Service Clients
Gestion des données personnelles
33734 Bordeaux Cedex 9

accompagné d'une photocopie de pièce d'identité.

Orange pourra utiliser ces données dans le cadre d'opérations de marketing direct en adressant au Client, par quelque support que ce soit et notamment par courrier électronique, des informations sur ses produits ou services analogues.

Orange se réserve également le droit :

1. de communiquer ces données aux sociétés du groupe Orange dans le cadre de la promotion ou de la gestion de divers services de communication électronique du groupe ou de produits ;
2. d'utiliser ces données dans le cadre d'opérations de marketing direct, pour communiquer au Client, par téléphone ou courrier postal, des offres commerciales de ses partenaires, complémentaires aux produits et services fournis par Orange.

Dans ces deux hypothèses, si la communication envisagée vers le Client est effectuée par courrier électronique, le consentement du Client sera recueilli au préalable.

Le Client autorise Orange à utiliser les données relatives à sa consommation afin de pouvoir lui proposer les produits ou services Orange pouvant répondre à ses besoins.

À tout moment, le Client peut faire valoir son droit d'opposition dans les conditions susmentionnées.

S'agissant des données personnelles du Client relatives à son sexe, son âge, son lieu de résidence et ses Centres d'Intérêt communiquées par le Client lors de la souscription au Service et/ou lors de l'actualisation de ses Centres d'Intérêt dans la rubrique espace client/mon compte utilisateur, le Client accepte qu'elles soient utilisées par Orange afin d'optimiser la pertinence de certaines publicités existant sur le portail **www.orange.fr**. Pour exercer son droit d'opposition au traitement de ses données personnelles aux fins de personnalisation de certaines publicités sur le portail **www.orange.fr**, le Client peut s'adresser à tout moment à :

Orange Service Clients
Gestion des données personnelles
33734 Bordeaux Cedex 9

Les données personnelles du Client nécessaires à la réalisation des contrats le liant à Orange, pourront être transmises à des partenaires commerciaux.

Par ailleurs, les données à caractère personnel relatives au Client peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union Européenne aux fins de l'exécution des présentes.

ARTICLE 17. MODIFICATIONS

Orange peut être amenée, y compris pendant la période initiale d'abonnement, à procéder à des modifications de prix ou des caractéristiques du Service. Le Client sera informé de toute modification le concernant au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. Dans ce cas, le Client peut résilier le contrat.

ARTICLE 18. SERVICE CLIENTS COMMERCIAL ET TECHNIQUE (ASSISTANCE, SAV, RÉCLAMATIONS…)

L'adresse du Service Clients Internet Orange est la suivante :

Service Clients Internet Orange
33734 BORDEAUX Cedex 9

Orange met à la disposition du Client :

1. en ligne 24h/24, 7j/7, une assistance à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr** directement à partir du micro-ordinateur du Client ;
2. un service d'accueil téléphonique au numéro suivant : 3900 (service gratuit + prix appel). Le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange. Afin de faciliter le traitement de la demande du Client auprès du Service Clients Internet Orange, le Client devra indiquer au Service Clients son nom, prénom, domicile, son identifiant ainsi que son numéro d'utilisateur (numéro à neuf (9) chiffres qui correspond au « numéro client » sur les factures) fourni à la souscription par Orange.

ARTICLE 19. DISPOSITIONS DIVERSES

Si l'une quelconque des stipulations du contrat est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres stipulations.

ARTICLE 20. CONVENTION DE PREUVE

Pour les besoins du présent Contrat, les parties conviennent que l'écrit sous forme électronique est admis comme support probant au même titre que l'écrit sur support papier. Les parties conviennent de conserver les enregistrements informatiques et les copies papier des messages ou commandes qu'elles s'échangent pour l'exécution du présent Contrat de telle manière qu'ils puissent constituer des copies fidèles et durables au sens de l'article 1348 du code civil.

ARTICLE 21. RÈGLEMENT DES LITIGES

21.1 Règlement amiable

Le Service Clients Orange s'engage à traiter la réclamation d'un Client dans un délai d'un (1) mois calendaire à compter de la réception de la réclamation.

Si la réponse obtenue ne le satisfait pas, le Client a la faculté de saisir le Service National Consommateurs Orange à l'adresse suivante :

Service National Consommateurs
Orange Internet
33734 Bordeaux Cedex 9

Orange s'engage à traiter la réclamation d'un Client dans un délai d'un mois calendaire à compter de la réception de la réclamation.

Après épuisement des recours amiables internes à Orange, le Client est en droit de saisir le médiateur de la téléphonie soit en ligne sur son site **www.mediateur-telecom.fr**, soit par lettre simple à l'adresse suivante :

Médiateur de la Téléphonie
BP 999
75829 Paris Cedex 17

ou le cas échéant la juridiction compétente.

Orange et le Client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution des présentes.

21.2 Litige - Compétence juridictionnelle

Le présent contrat est régi par la loi française. Lorsque l'abonné a la qualité de commerçant, à défaut de règlement amiable, les parties conviennent de soumettre leur différend aux tribunaux relevant de la Cour d'appel de Paris.